

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
MONA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**MONA**

**190105020013**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Mona  
NIM : 190105020013  
Tempat/Tgl. Lahir : Mekkah, 25 Agustus 2000  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 04 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Mona

## PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas dengan kepuasan Nasabah sebagai variabel moderasi Pada Bank BSI Banjarmasin

Ditulis oleh : Mona  
N I M : 190105020013  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Tempat dan tanggal lahir : Mekkah, 25 Agustus 2000  
Alamat : Jl. Irigasi RT 003 RW 001 Kelurahan Tambak Sirang Laut Kecamatan Gambut

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 04 Oktober 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Amisa Sayyid, S.H.I., M.S.I  
NIP. 198305262011012007

Pembimbing

Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si  
NIP. 197710312002121002

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas dengan kepuasan Nasabah sebagai variabel moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin", ditulis oleh Mona, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada

Hari : Senin

Tanggal : 23 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,9 (A), Bobot 3,75

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Sukarni, M.Ag.  
196304171991021001

#### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, S.E.,M.Si (Ketua)	1.
2. Yulia Hafizah, MEI (Anggota)	2.
3. Atika Zahra Maulida, S.H.I.,M.S.I (Anggota)	3.
4. H. Fahrudin, S. AB, ME (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Mona.** 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas dengan kepuasan Nasabah sebagai variabel moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Zaki Mubarak, SE., M.Si

**Kata Kunci:** Kualitas Customer Service, loyalitas, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan pasti menggunakan jasa bank, sehingga ada pendapat bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas dengan kepuasan Nasabah sebagai variabel moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif metode non-probability sampling, teknik purposive sampling. Pengumpulan data kuesioner sebanyak 100 responden, dianalisis menggunakan software SmartPLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) dimoderasi oleh variabel kepuasan (Z) sangat berpengaruh. Variabel kepuasan memperkuat variabel kualitas dan variabel loyalitas nasabah.  $H_1$  kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ( $0.000 < 0.05$ ) dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  $H_2$  kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $0.000 < 0.05$ ) dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  $H_3$  loyalitas nasabah memperkuat kepuasan nasabah ( $0.028 < 0.05$ ) dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”  
(QS Al-Baqarah : 286)

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka  
yang senantiasa berusaha” – B.J Habibie

“Apapun kesulitan yang dihadapi, apapun yang terjadi, aku pasti bisa menebas semuanya!”  
– Asta

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan Syukur kepada Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya telah memberikan segala kekuatan dan anugerah yang tak terkira. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW serta sahabat dan kerabat beliau.

Pertama-tama terimakasih untuk diri saya sendiri, karena telah mampu menyelesaikan kuliah dengan baik dan mampu bertahan hingga selesai. Saya juga bangga dengan diri saya sendiri untuk tidak menyerah.

Terimakasih untuk babah, mama dan adik-adik saya, karena telah memberikan semangat dan dukungan baik berupa materi maupun non materi. Terutama babah donatur tetap saya selama kehidupan perkuliahan ini. Mama juga memberikan dukungan sangat besar yang selalu mendoakan saya setiap harinya.

Terimakasih juga untuk Cimah, Gagah, dan tante om lainnya yang sering saya reportkan terus dalam kehidupan sehari-hari.

Terimakasih untuk orang-orang tersayang saya seperti Karmila, Jasmine, Ervina, Aulia, Sinta, Yulia dan Aisyah selama masa pengerjakan skripsi. Terimakasih juga orang-orang jauh seperti Riyan, Eva, Yasmine, Indah, dan Rita yang sering saya jadikan tempat curhat apapun itu.

Untuk dosen pembimbing, Bapak Dr. Zaki Mubarak S.E., M.Si., terimakasih yang tak terhingga atas bimbingan dan arahan yang diberikan beliau dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan Bapak dibalas oleh Allah SWT yang tak terhingga.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah* rabbil 'alamin, segenap puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, nikmat dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'ala Muhammad Wa'alaalihi Syaidina Muhammad* yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulis skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir program S1 jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas dengan kepuasan Nasabah sebagai variabel moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin”.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan orang-orang baik. Sehingga dalam kesempatan kali ini, penulis sangat mengucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI dan Bapak Yusuf Asyahi, SE., ME. Selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat membantu dalam memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah SWT, membalas kebaikan oleh pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan Ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan penambah ilmu pengetahuan Aamiin.

Banjarmasin, 2 Oktober 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Mona', enclosed within a simple, hand-drawn oval shape.

Mona

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional .....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu .....	10
H. Hipotesis Penelitian.....	12
I. Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Loyalitas Nasabah .....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	21
C. Customer Service Bank .....	34
D. Kepuasan Nasabah .....	39

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian .....	44
C. Populasi dan sampel .....	45
D. Jenis dan Sumber Data .....	46
E. Teknik dan Pengumpulan Data.....	46
F. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner .....	48
G. Variabel Penelitian .....	49
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	50
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Penyajian Data.....	55
1. Gambaran umum lokasi penelitian .....	55
2. Deskripsi responden .....	57
3. Deskripsi variabel penelitian .....	60
4. Uji kualitas data .....	88
5. Konstruksi diagram jalur .....	89
6. Pengujian hipotesis .....	96
B. Analisis Data .....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
A. Simpulan .....	101
B. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s\{ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\{ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\{a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\{a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

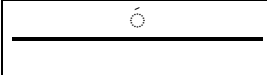
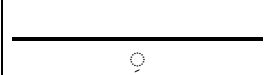
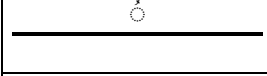
جامعة	ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

#### IV. Vokal pendek

	Fathah	ditulis	a
	Kasrah	ditulis	i
	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant }iqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	a> ka>milah
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	a> s}alla>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	i> syadi>d
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	u> s}udu>r

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai ruwaidun
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au wa fir'auna z}i al-auta>d

#### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلفا	ditulis	a'antum asyaddu khalqan
---------------	---------	-------------------------

#### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	al-Qur'a>n
الكتاب	ditulis	al-kita>b

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	as}-s}ubh}u
-------	---------	-------------

الساهرة	ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>
---------	---------	-----------------------

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional .....	7
Tabel 3.1 Teknik Pengumpulan Data .....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin .....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Bank Syariah Indonesia Banjarmasin Selalu Rapi Dan Enak Di Pandang.....	60
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin Melayani Transaksi Dengan Cermat.....	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Tanggapan responden mengenai Customer Service Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan informasi kepada calon nasabahnya dengan jelas .....	62
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi dengan baik dan cepat.....	63
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah, dan senyum dalam melayani nasabah .....	64
Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan .....	65
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai pihak Bank Syariah Indonesia Banjarmasin menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah.....	66
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah.....	67
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi.....	68
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai saya akan terus menabung secara berkesinambungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin .....	69
Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sehingga saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain .....	70
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai saya tidak akan terbujuk oleh promosi pelayanan dari bank lain.....	71
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai saya yakin bahwa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin adalah pilihan terbaik.....	72
Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.....	73

Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai saya merasa sulit untuk berpindah dari Bank Syariah Indonesia Banjarmasin .....	74
Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selain produk yang saat ini saya pilih .....	75
Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.....	76
Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai saya akan mampu menyampaikan kepada orang lain kebaikan-kebaikan mengenai jasa di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.....	77
Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai saya tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain .....	78
Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin .....	79
Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan kami dalam setiap transaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.....	80
Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai saya merasa puas dengan produk-produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin .....	81
Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.....	82
Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai saya merasa senang terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin .....	83
Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu dapat memberikan solusi .....	84
Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh petugas Customer Service Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sangat baik dan jelas.....	85
Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai antrian yang cepat membuat nasabah puas dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.....	86
Tabel 4.32 Tanggapan responden mengenai nasabah merasa puas terhadap promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.....	87
Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai saya merasa puas terhadap pembebanan biaya administrasi tabungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin .....	88
Tabel 4.34 Composite Reliability .....	89
Tabel 4.35 Outer Loading .....	90
Tabel 4.36 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading) .....	91
Tabel 4.37 Composite Reliability & Cronbach's Alpha .....	94
Tabel 4.38 R-square .....	96

Tabel 4.39 Hasil Path Coefficient .....	97
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	10
Gambar 4.1 Model Struktural.....	95